

## 参考業務と執務提要 - 東北大学附属図書館の場合

-

著者	高木 忠
雑誌名	東北大学附属図書館研究年報
号	20
ページ	179(126) - 169(136)
発行年	1987-12-01
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10097/00133212">http://hdl.handle.net/10097/00133212</a>

# 参考業務と執務提要

—— 東北大学附属図書館の場合 ——

高 木 忠

## 1. は じ め に

東北大学附属図書館本館（以下「本館」という。）には、学内の研究者や学生からの各種問合せについて調査・回答する担当掛として参考調査掛（以下「当掛」という。）があることは既に述べた<sup>(1)</sup>。また、当掛の過去10年余に渡る統計も報告した<sup>(2)</sup>。

当掛の業務は、これまで本館事務部の「事務分掌規程」（以下「事務分掌」という。文末に抜粋掲示）に掲げられている諸業務について実施されてきたが、これら業務を実施するに際しての方針や範囲、更には実施上の細則や手続等について定められたものがなかった。図書館としての公的な回答が求められた場合を除き、担当者は、己の知識と経験とに基づいて調査し、その判断に従って回答してきた。そのため、これまでも、組織として均衡ある業務の遂行のため、細則や手続等の明文化が求められながらも、今日に至る迄実現していない。

本稿は、過去10年余の当掛の記録と筆者の経験から、参考業務に於ける問題点を採り上げ、そこから業務遂行に際しての細則の必要性を中心に述べたものである。

## 2. 掛成立の経緯

当掛の業務を説明する上で、本館の創設以来の歴史についてふれておく

ことは、以下に述べる理由で意義のあることと考え、ここに紹介する。

本学に法文学部が開設されたのは、大正 11 年で、片平キャンパスに附属図書館の建物が建設される 2 年前であった。すでにその頃には、本学蔵書の白眉とされる狩野文庫が購入されており、またヴント文庫をはじめとするいくつかの外国人個人文庫も、当時欧州に留学中であった本学教官等の努力によって収集されていた<sup>(3)</sup>。それらの図書を収蔵するため、図書館の建物よりも早く書庫（鉄筋コンクリート建、地上 5 階地下 1 階）が完成していた。当時の本学は、片平キャンパスには、理学部、工学部、金属材料研究所などがあり、キャンパスを異にして医学部、病院を擁する我が国第三の帝国大学として、その地位を確立しつつあった時期であった。

その後、幾多の変遷を経て 10 学部 8 研究所及び各種施設からなる総合大学に発展し、今日に至っていることは周知の通りである。

附属図書館は、本館のほか、大正 4 年に医学分館、昭和 53 年に工学分館、農学分館、昭和 57 年に北青葉山分館が次々と設置されて、学内の図書館体制は一応整備された。

一方、本館事務部の体制は、昭和 47 年の川内への新営移転に伴う機構改革と、その後の分館設置に伴う業務の部分的移譲まで、全体的には大きな変革を経ていない。創設当初より独自の業務体制をとってきた医学分館を除けば、ここ 10 年程前迄は、ほとんど全学の図書・雑誌等の受入・整理業務が本館に於て行なわれてきた。とくに目録カードについては、分館からの配布を受ける<sup>(4)</sup> などして、終始一貫して目録情報の本館への集中管理体制を敷いてきた結果、利用者は、文献の学内での所在情報を本館に求めることが効果的であると判断した。そのことがまた、そのための窓口として当掛が作られたきっかけの一つともなった。

### 3. 業務の現状と問題点

当掛が正式に発足したのは、昭和 49 年 4 月であるが、それ以前にも洋書目録掛や参考掛（当掛の前身）などが各種文献調査に応じていた。

昭和 49 年以来、当掛では業務の記録からその統計を公表してきたので、ここでは詳しくは述べない。しかし、これらの記録は、当初は公表を目的として蓄積してきたデータに基づく統計ではなかった。昭和 44 年、それ以前から当時の洋書目録掛に頻繁に文献の所在調査等の依頼があったことから、それらを記録し、その傾向を調べようとしたのが、そもそもの発端だったと記憶している<sup>(5)</sup>。その後記録書式には若干手を加えてはいるが、全体としてほぼ当時の書式をそのまま受け継ぎ現在に至っているきわめて簡単な書式である。その意味では、時代が求める統計として分析に充分耐える要素を備えていないとの謗はまぬがれない。例えば、問合の依頼者についていえば、その所属する部局名や身分など、学外者の場合にはその所属機関名などについて、本人が明らかにすることを拒んだり、文書にそのことが記入していない時には、それ以上の執拗な追求をしないことから、その項目について一部推測による記録も含まれていることなどはその一例である。

上述以外にも、これまでの統計からいくつかの問題点が浮き彫りにされた。

第一は、参考業務の「量」すなわち問合件数の問題である。

これまで公表してきた統計記録にあっては、問合の件数の概念が不明確で曖昧であった。過去 10 余年の間、担当者間では件数についての基本的な合意はあったが、細部においては尚個人の見解に依存する部分があり、確固たるものがなかった。整理業務に於ける目録処理冊数の如き客観的な数値を本館の参考業務の件数は持っていない。これは、参考業務そのものの

数量化、言い換えればサービスの数値化のむずかしさが原因とも考えられる。

そもそも参考業務の統計が、「レファレンス業務の数量を明らかにして、業務の実態を把握し、過去と現在、自館と他館のそれを比較して、自館のレファレンス業務の客観的状态を理解する<sup>(6)</sup>」ために行なわれるのだとすれば、上述のように本館での参考業務における件数の概念の欠除（このことは全国規模の問題でもあるようだが）は、他館との比較を不可能にする<sup>(7)</sup>ばかりか、組織としての業務の「量」としての正確な把握をも困難にしていることになる。

第二には、1件の「質」の問題がある。近年、学術雑誌総合目録に代表される各種目録類が刊行整備され、それに伴って国内での和・洋雑誌の所在を求める件数は、本館にあっては著しい減少を示している<sup>(8)</sup>。それにも拘らず、ここ数年の全体の件数とその割合には大巾な減少となって現われてこないのは、問合の自然増（とくに学外からの増加がめざましい<sup>(9)</sup>）もさることながら、上述の既製の目録では探し得なかったもの、目録が完備していない種類のもの等の問合が増えいることにその理由の一つを求めることができる。

これらの中で特に最近目につくものに、グレー・リテラチャー（Grey literature<sup>(10)</sup>）とよばれる一連の資料群がある。政府刊行物、会議録、テクニカル・レポート、学位論文、学協会出版物などがそれである。これらの資料は、雑誌論文と同様学術文献としてこれまでも大きなウェートを占めるといわれながらも、当掛の受付件数としては特に目立った存在ではなかった。しかし、雑誌の件数の減少によって、最近その数と共に割合も増し、大きく浮び上ってきた。それにも拘らず、この種の資料にあっては多くの時間を要しながらも、そのための書誌が少ないなどの理由から、解決の糸口さえ見つけられないケースもあった。

このように調査に長時間を要し、しかも、結果として記録される件数に、上述のような件数概念の曖昧さがあれば、統計そのものに対する不信感も増すことになる。また、担当者の経験やそれに基づくある種の勘によって思わぬ結果が得られることもある。このような偶然に類するようなケースも当然ながら数値には表わし得ない。

第三に、目録にかかわる問題がある。本館の統計でも例年、全体に占める所在調査の割合は60%強である<sup>(11)</sup>。一般に大学図書館が受入れる資料は、そのほとんど全てが図書（小冊子類も含む。）が逐次刊行物であって、これらは受入手続ののち、目録、装備されて利用に供される。しかし、何らかの理由でそれらの処理がなされない場合、それが如何なる理由からにもせよ、利用者にとってはその資料を検索する方途を完全に失うことになる。ユネスコの規準では、48頁以下の資料は図書とは考えない<sup>(12)</sup>という。もし、この理由だけで目録が作成されなければ、多くのテクニカル・ペーパーのような資料が目録を失うことになる。これが一つ目の問題。

目録データそのものについてが二つ目。利用者は、多く手にした資料をもとに自分の判断で著者名や書名を確認し、そこからカードを検索する。その際目録規則や配列規則などのルールがあることを理解してはいるが、それ以上の細部に至る迄理解している利用者は少ない。電算機の導入によって、目録の検索も思いつくまま、人名や書名中の単語を端末機から入れるだけで求める文献が見つかるようかなり容易になりつつはあるが、ルールの許す範囲内で、利用者が検索語とするであろう多くの要素から捜せる目録を利用者は求めている。

第四として、担当者側の問題がある。文献の所在調査は、目録類が完備していれば多少の時間差はあってもほとんど解決でき、担当者間の格差はない。しかし、所在調査以外の問合の中には、担当者自身にかかわる問題が含まれる。回答が何に載っているか、またその手掛りさえ皆目見当のつ

かないケースもある。常日頃から書誌の研鑽と自作資料の収集につとめ、情報源を豊富にしておく必要がある。定期的、組織的なレファレンス・ライブラリアンとしての研修が実施されない限り、担当者個人にかかる負担は大きい。「一般に、参考図書についての知識が豊富であればあるほど、それだけ臨機応変に探索の方略を練ることができる<sup>(13)</sup>。」

とくに回答迄の調査に長時間を要したり、思わぬ所から予期せぬ好結果が導き出されたりした時には、それらを情報源として再利用できるよう工夫しなければならない。Wyer はレファレンス・ライブラリアンの資質の一つとして根気を掲げているが、一つの回答を求めて何十点もの資料を黙々と調べていく作業は、むしろ執念と言うべきだろう。この結果を利用しない手はない。

第五として、業務の方針と範囲の問題がある。実はこれが最も基本的でしかも重要な問題である。いかにレファレンス・ライブラリアンといえども、個人の能力には限界があり、一館で収集できる資料にも限度がある。更に参考業務の方針、サービスの範囲が不明確であることから、担当者間に経験や興味の有無による回答の偏向が生じたり、ごく一部の利用者による明らかに業務範囲をこえているような調査依頼にも応じざるを得ないケースも生ずる。これは図書館としてのサービスの限界を明確に示さないことに原因がある。

また、一館のサービスを越える場合には、担当者間のネットワーク体勢も考えなければならない。館内、学内の人的な面、資料面での連絡網は基本的なツールでもある。そのためにも、業務の方針と範囲を明らかにし、時には参考資料の分担収集も考えるべきである。近ごろのように、求められる情報が広く、深くなりつつある時、一館だけでは全分野にわたってのサービスは不可能であることから、より適切な回答を期待しうる類縁機関への紹介<sup>(14)</sup>もネットワークとして考えておかなければならない。

#### 4. 問題点の解決と展望

以上述べたように、参考業務にあっては、業務上の混乱や疑問の原因となっているいくつかの問題点がある。これはレファレンス・サービスの内容に対する認識が不明確であるところに原因の一つがあると考えられる<sup>(15)</sup>。それを明確にするには、なによりもまず、図書館として参考業務の方針と範囲とを明らかにした規準を設けることが必要である。このような議論はすでに今世紀はじめのアメリカにおいては尽された問題だという<sup>(16)</sup>。

当掛の業務内容を示したものに事務分掌があることは既に述べた。しかし、事務分掌は「業務運営の指針や参考資料となっても、図書館の日常業務の手引書とはなり得ない<sup>(17)</sup>」。手引書として求められるものは執務提案すなはち「スタッフ・マニュアル」である。図書館でいうスタッフ・マニュアルとは、「(その図書館の) 一般的方針，規則，手続から成り，通常は資料のリストなども盛り込んだ職員のための便覧<sup>(18)</sup>」であり、「個々の業務ごとにその処理手続きを詳細にきめたもの<sup>(19)</sup>」である。スタッフ・マニュアルはまた，新人教育の教科書とも，質問の回答や調査の場合の拠り所とも見做され，多くは業務開始に先立って準備されるものである。

このようなスタッフ・マニュアルがあっても，上述の問題点すべてを解決することにはならない。しかし，少なくとも，方針と範囲とを明確に記述することにより，複数の担当者間の調査・回答の手続上の不均衡は，かなりの部分解消することができると同時に，館内の参考業務に対する理解も増すことを期待し得る。このような理由から，公共図書館にあっては比較的早い時期からスタッフ・マニュアルについての考え方が定着していたが，本館にあってはこれまで正式な形のものとは実現していない。

学術審議会の答申「今後における学術情報の在り方について」を俟つま



でもなく、情報の流通と資料の共有化は緊急の課題である。その実現のためにも、まず学内の所在情報の整備は必須であって、目録の整備と共に参考業務のあり方も明確にすべきで時である。

第一、第二の問題点について言えば、今後参考業務記録簿そのものの書式の全面的な改訂がその解決の一助となろう。「量」については、サービスの数値化が基本的には無理としても、内容の分析による項目分けによって数値化をすべきだし、「質」の問題にしても、何らかの方法で数値化の努力をしなければなるまい。「図書館サービスの効果には、数量化される部分と数量化されない部分とがある。そして、どちらかといえば、数量化されない部分の効果の方が大きいかもしれない<sup>(20)</sup>。」いずれにしても、書式の改訂と共に、業務の評価が単に件数の多寡にとらわれない認識と理解とを期待せざるを得ない。

## 5. お わ り に

当掛の創設から13年余、それ以前の時期を加えても本館の組織としての記録に残る参考業務は20年に満たない。問合に対しても、利用者に納得してもらえた回答をひき出し得たかどうか疑問が残るし、むしろ逆に利用者に教えられたことも多かった。また、参考図書充実にしても、当初の思惑とは大きくかけ離れた感が深い。サービス全体としてみても決してほめられたものとは言い難い。

このような反省の中で、遅まきながらも今回、スタッフ・マニュアルの必要性をとり上げたのは、次の二つの理由による。

一つは、これまで10年以上にわたって記録してきた結果としての統計が、何ら業務の改善に役立っていなかったとする反省である。新館移転から15年の節目を迎え、このような反省の上に立って、今後の業務の抜本的改善をはかり、サービスの向上を計りたいとする点。

二つには、レファレンス・デスクの移動がある。今年4月から、本館のレファレンス・サービスも電算機導入に伴う恩恵の一端に与かることができるようになった。これに先立ち昨年暮、それまでレファレンス・コーナー西端に位置していたレファレンス・デスクをコーナーの入口附近、即ち、パブリックホールのほぼ中央に移動した。單に担当者の勤務条件だけからすれば、照明、通風、その他あらゆる点でこれまでの位置より極めて劣悪な場所に移動したわけだが、これは、利用者サービスが少しでも向上することを期待しての結果である。利用者への目録及び端末機検索の案内がやりやすくなること、他のカウンターとの窓口間の連携の強化が期待しうること、書庫入口に近づくことによる利便性の向上など、参考業務全般にとつての利点の方が多いと判断したからである。

このような好機を迎え、業務の刷新を考える時、その方針を明確にすることは、まず第一に考えるべきことであろう。

(1987, 9, 10 記)

#### (資料)

東北大学附属図書館事務部 事務分掌規程(抜粋)

第12条 閲覧課に、次の四掛を置く。

参考調査掛

閲覧掛

書庫掛

相互利用掛

第13条 参考調査掛においては、次の事務をつかさどる。

- 1 図書館資料の利用の指導及び助言に関すること。
- 2 文献の調査及び情報の速報に関すること。
- 3 参考質問に関すること。
- 4 図書館資料の解題に関すること。
- 5 特定主題書目の編さんに関すること。
- 6 図書館資料の選定に関すること。
- 7 出版目録の収集及び利用に関すること。

- 8 参考事務に関する調査統計に関すること。
- 9 図書館資料の展観に関すること。
- 10 特殊資料の整理及び運用に関すること。
- 11 レファレンス室の整備及び監守に関すること。

## 注

1. 拙稿：東北大学附属図書館における参考業務 10 年の記録『図書館学研究報告』17 (1984)
2. 拙稿：総合目録に関する一考察『図書館学研究報告』19 (1986)
3. 官制上の図書館創設は明治 44 年 6 月 14 日である。『東北大学五十年史』下 昭 35 p. 1675 及び p. 1721～  
なお、この建物は、現在は東北大学記念資料室として昨年装も新たに再生され、常時本学関係の記念物を展示公開している。
4. 医学分館の目録カードは利用できない。
5. 当時の記録の一部として下記がある。  
拙稿：本館のリファレンス・サービス『図書館通信』（東北大学附属図書館）No. 89 (1971. 8)
6. 小田泰正編：『レファレンス・ワーク』日本図書館協会 1978 p. 150
7. 森耕一編：『調査と統計』日本図書館協会 1974 p. 135
8. 前掲拙稿：総合目録に関する一考察
9. 同上
10. 花田岳美：灰色の文献グレイ・リテラチャー——その種類と問題——『情報管理』27 (7) (1984) p. 595-602  
村竹徹勇：政府刊行物、「非刊行物」の利用について—資料室泣かせの実態をさぐる——『ドクメンテーション研究』34 (7) (1984) p. 343-346  
大竹晴日虎：政府刊行物の生産・流通とその利用——提供者の立場から——『ドクメンテーション研究』34 (9) (1984) p. 409-415  
山本幸子：会議文献——効果的利用のために (1), (3)『科学技術文献サービス』No. 77 (1986) p. 22-26 No. 80 (1987) p. 33-37  
青木美恵外：会議文献——効果的利用のために (2)『科学技術文献サービス』No. 78 (1986) p. 20-26 No. 79 (1987) p. 8-15  
藤田恵美：学協会主催の会議で発表される論文のさがし方 (1), (2)『名古屋大学附属図書館報』No. 82, 85 (1986, '87) など多数の論文がある。
11. 前掲拙稿：総合目録に関する一考察
12. 『図書館ハンドブック』日本図書館協会 1978 p. 191
13. 長沢雅男：『情報と文献の探索』丸善 昭 57 p. 22
14. 岸美雪：レファレンス・インタビューと資料探索『びぶろす』38 (6) (1987)

p. 5

15. 高宮秀夫：大学図書館におけるレファレンス機能の本質に関する一省察『早稲田大学図書館紀要』1号（昭34） p. 124
16. サミュエル ローススティーン 長沢雅男監訳：『レファレンス・サービスの発達』日本図書館協会 1979 p. 159-
17. 国分信：図書館におけるスタッフ・マニュアル編集の意義と効果『現代の図書館』18（3）（1980） p. 164
18. “ALA Glossary of Library and Information Science” ALA 1983 p. 214
19. 『図書館ハンドブック』 p. 110
20. 前掲森論文 p. 208